



**DKV MOBILITY GROUP**

# Skundų nagrinėjimo procedūra

**Pagal Vokietijos tiekimo grandinės įstatymą**

Data 2024 m. sausio mėn.

Atsakingas už dokumentą Grupės Atitikties tarnyba

Kalbos versija LT

DKV MOBILITY GROUP supranta savo socialinę, etinę ir aplinkosauginę atsakomybę mūsų įmonėje ir visoje tiekimo grandinėje. Todėl sukūrėme veiksmingą skundų nagrinėjimo procedūrą, kuria naudojantis galima pranešti informaciją apie žmogaus teisių ir aplinkosaugos riziką arba žmogaus teisių ir aplinkosaugos įsipareigojimų pažeidimus. Siekiant užtikrinti konfidencialumą, skundų procedūra galima naudotis ir anonimiškai. Už skundų nagrinėjimo procedūrą atsakinga DKV MOBILITY GROUP grupės Atitikties tarnyba.

## Turinys

<b>1 Įvadas .....</b>	<b>3</b>
<b>2 Skundų pateikimo kanalai.....</b>	<b>3</b>
<b>3 Skundų nagrinėjimo procedūra.....</b>	<b>4</b>
3.1 Skundo pateikimas.....	4
3.2 Skundo tikrinimas.....	4
3.3 Faktų aptarimas .....	4
3.4 Įgyvendinimo kontrolė .....	4
3.5 Grįžtamojo ryšio teikimas .....	4
3.6 Skundo sprendimas taikiu būdu .....	5
<b>4 Konfidencialumas ir nešališkumas .....</b>	<b>5</b>

# 1 Įvadas

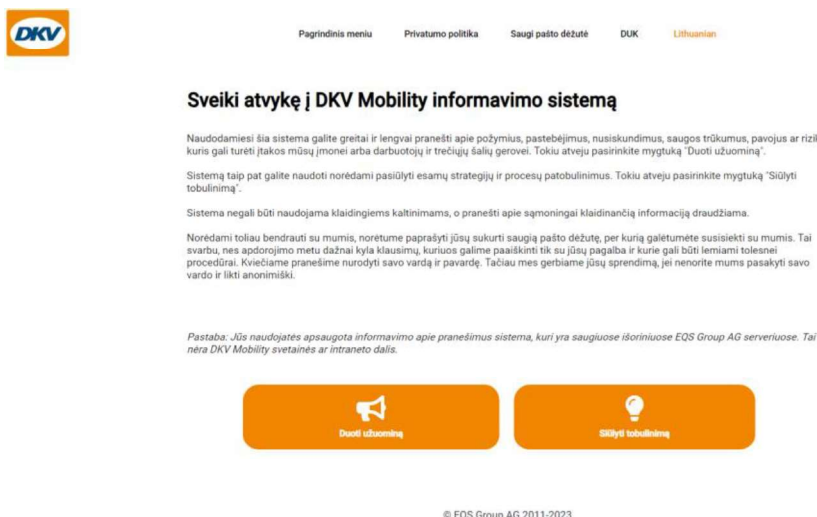
Taikoma visiems pranešėjams, kurie nori atkreipti dėmesį į žmogaus teisių ir aplinkosaugos riziką bei žmogaus teisių ir aplinkosaugos įsipareigojimų pažeidimus, atsiradusius ar galinčius atsirasti mūsų versle ar tiekimo grandinėje.

Be jau išbandytų kontaktinių kanalų, sukūrėme pranešėjų sistemą - platformą, kurioje galima teikti informaciją internetu. Informacija registruojama laikantis skaidraus proceso, kuris geriausiai apsaugo visų susijusių šalių teisėtus interesus. Pranešimai apdorojami, saugomi ir archyvuojami laikantis būtino konfidencialumo.

Pranešimų apie pažeidimus sistema siekiama užtikrinti kuo didesnę apsaugą tiek pranešėjams, tiek susijusiems asmenims. Tyrimai pradedami tik po kruopštaus preliminarus patikrinimo ir jei yra pagrįstų pažeidimo požymių. Tyrimai atliekami konfidencialiai. Informacija apdorojama vykdant sąžiningą, greitą ir konfidencialų procesą. Tyrimus koordinuoja grupės Atitikties tarnyba.

## 2 Skundų pateikimo kanalai

- elektroninė pranešimų apie pažeidimus sistema [dkv-mobility.com/en/whistleblowing-system/](https://dkv-mobility.com/en/whistleblowing-system/)



The screenshot shows the DKV Whistleblowing System website. At the top left is the DKV logo. To the right are navigation links: Pagrindinis meniu, Privatumo politika, Saugi pašto dėžutė, DUK, and Lithuania. The main heading is "Sveiki atvykę į DKV Mobility informavimo sistemą". Below this is a paragraph in Lithuanian explaining the system's purpose: "Naudodamiesi šia sistema galite greitai ir lengvai pranešti apie požymius, pastebėjimus, nusiskundimus, saugos trūkumus, pavojus ar riziką, kuris gali turėti įtakos mūsų įmonei arba darbuotojų ir trečiųjų šalių gerovei. Tokiu atveju pasirinkite mygtuką "Duoti užuominą". Sistemą taip pat galite naudoti norėdami pasiūlyti esamų strategijų ir procesų patobulinimus. Tokiu atveju pasirinkite mygtuką "Siūlyti tobulinimą". Sistema negali būti naudojama klaidingiems kaltinimams, o pranešti apie sąmoningai klaidinančią informaciją draudžiama. Norėdami toliau bendrauti su mumis, norėtume paprašyti jūsų sukurti saugią pašto dėžutę, per kurią galėtumėte susisiekti su mumis. Tai svarbu, nes apdorojimo metu dažnai kyla klausimų, kuriuos galime paaiškinti tik su jūsų pagalba ir kurie gali būti lemiami tolesnei procedūrai. Kviečiame pranešime nurodyti savo vardą ir pavardę. Tačiau mes gerbiame jūsų sprendimą, jei nenorite mums pasakyti savo vardo ir likti anonimiški." Below this is a note: "Pastaba: Jūs naudojate apsaugota informavimo apie pranešimus sistema, kuri yra saugiuose išoriniuose EOS Group AG serveriuose. Tai nėra DKV Mobility svetainės ar intraneto dalis." At the bottom are two orange buttons: "Duoti užuominą" (with a megaphone icon) and "Siūlyti tobulinimą" (with a lightbulb icon). At the very bottom is the copyright notice: "© EOS Group AG 2011-2023".

- E-paštu: [compliance@dkv-mobility.com](mailto:compliance@dkv-mobility.com)
- Telefonu: +49 (0) 2102 5517 - 500

## 3 Skundų nagrinėjimo procedūra

### 3.1 Skundo pateikimas

Apie skundus galima pranešti 2 punkte aprašytais kanalais. Pranešimą pateikęs asmuo paprastai per 7 dienas gauna patvirtinimą apie jo gavimą.

Jei skundai pateikiami per DKV vidaus organus (pvz., tiesioginį vadovą, darbo tarybą), atitinkami gavėjai privalo informuoti grupės Atitikties biurą. Vėliau koncerno Atitikties tarnyba skundą užregistruoja elektroninėje pranešėjų sistemoje. Taip užtikrinama, kad visi procesai būtų dokumentuojami atsekamu būdu.

### 3.2 Skundo tikrinimas

Skundų nagrinėjimo procedūros pradžioje grupės Atitikties tarnyba patikrina, ar skundas patenka į įstatymuose nustatytų taisyklių taikymo sritį. Jei taip nėra, skundą pateikusiam asmeniui pateikiamas grįžtamasis ryšys ir nurodomos priežastys.

### 3.3 Faktų aptarimas

Grupės Atitikties užtikrinimo tarnyba koordinuoja tolesnius veiksmus, kad išsiaiškintų faktus. Jei dėl informacijos trūkumo neįmanoma patikrinti faktų, Grupės Atitikties užtikrinimo tarnyba susisieks su pranešėju, kad gautų papildomos informacijos.

Tada su pranešėju aptariami bylos faktai, kad geriau suprasti skundą. Tuo remiantis vėliau galima rasti situacijos sprendimą. Vykstant aiškinimosi procesui, su pranešėju aptariami lūkesčiai dėl bet kokių prevencinių ar apsaugos priemonių.

Grupės Atitikties užtikrinimo tarnyba turi teisę į tyrimą įtraukti kitus vidaus padalinius (pvz., vidaus auditą, žmogiškuosius išteklius), padedančius atlikti pagalbines ir (arba) informacines funkcijas.

### 3.4 Įgyvendinimo kontrolė

Grupės Atitikties tarnyba parengia galutinę tyrimo išvadų ataskaitą, kurioje nurodomi skundo atvejo faktai ir pažeidimo arba rizikos buvimo arba nebuvimo faktai. Jei galutinėje ataskaitoje nustatoma, kad žmogaus teisių ir (arba) aplinkosaugos įsipareigojimų pažeidimas įvyko, šiuo metu vyksta arba yra neišvengiamas, inicijuojamos arba įgyvendinamos taisomosios priemonės.

Koreguojamųjų priemonių veiksmingumą peržiūri ir dokumentuoja grupės Atitikties tarnyba. Prireikus taisomosios priemonės koreguojamos.

### 3.5 Grįžtamojo ryšio teikimas

Ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo skundo pateikimo pranešėjas gaus grupės Atitikties užtikrinimo tarnybos atsiliepimą.

### 3.6 Skundo sprendimas taikiu būdu

Pranešėjui gali būti pasiūlyta skundo sprendimo procedūra taikiu būdu (pvz., tarpininkavimas, taikinamasis tarpininkavimas arba vidaus arbitražas). Šiame procese dalyvaujančios šalys, padedamos neutralios ir tarpininkaujančios trečiosios šalies, kartu bando rasti taikų sprendimą. Šiuo atveju daugiausia dėmesio skiriama į sprendimą orientuotam bendradarbiavimui ir taisomųjų ar prevencinių priemonių kūrimui.

Tačiau tam reikia, kad informaciją teikiančio asmens tapatybė būtų žinoma arba kad informaciją teikiantis asmuo atsisakytų anonimiškumo.

## 4 Konfidencialumas ir nešališkumas

Skundų nagrinėjimo procedūra užtikrina pranešėjo ir bet kurio (-ių) susijusio (-ių) asmens (-ų) konfidencialumą bei jų asmens duomenų apsaugą. Todėl rekomenduojame naudotis saugios (anoniminės) pašto dėžutės funkcija.

Bet kuris asmuo, kuris su pranešėju elgiasi paniekiamai arba diskriminuoja jį dėl skundo pateikimo, naudojasi skundų procedūra kaip platforma lengvabūdiškiems kaltinimams ar asmeninio pykčio išliejimui, sąmoningai ir piktybiškai pateikia melagingus pareiškimus arba diskredituoja ar šmeižia kitus asmenis, pažeidžia savo (darbo) teisės įsipareigojimus. Taip pat draudžiama grasinti ar bandyti imtis atsakomųjų veiksmų. Už tokius nusižengimus bus griežtai baudžiama.